



Diversity UIKA Bogor  
E-ISSN: 2776-9798

# Diversity

JURNAL ILMIAH PASCASARJANA

<http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity>

## Pengaruh Penggunaan Google Review Terhadap Perilaku Individu Pada Kinerja Organisasi

(Kasus: Penanganan Komplain Melalui Google Review di RSUD Kota Bogor)

Aris Munandar<sup>a\*</sup>, Rhendy Akhmad Firdaus<sup>b</sup>, Sendi Romadhon Simornkir<sup>c</sup>,  
Yunita Dwi Cahya Intani<sup>d</sup>, Amir Tengku Ramly<sup>e</sup>

<sup>a,b,c,d,e</sup>Prodi MM Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia

\* Corresponding author e-mail: arismunandar@gmail.com

DOI : 10.32832/djip-uika.v4i1.16415

### ABSTRAK

Komplain merupakan keluhan, pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan atas pelayanan jasa maupun produk yang didapat. Namun komplain juga salah satu cara untuk bisa meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Sedangkan Google Review merupakan salah satu fitur yang ada dalam Google Maps untuk menampung ulasan secara positif maupun negative dari pengunjung atau pelanggan terhadap suatu lokasi. Komplain dan Google Review sering saling menyertai pada era big data saat ini. Hal ini disebabkan karena adanya kemajuan teknologi dan digital internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komplain melalui Google Review RSUD Kota Bogor terhadap perilaku individu pada kinerja di organisasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan studi kasus fenomena perbaikan perilaku individu di RSUD KOTA BOGOR yang basisnya dari keluhan-keluhan masyarakat yang berasal dari Google Review dan hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan terhadap internal organisasi yang dilakukan dengan adanya evaluasi akibat Google review tentu secara langsung akan mempengaruhi perilaku kinerja individu di organisasi tersebut. Semakin baik tanggapan yang dilakukan pada setiap komplain yang didapat, maka semakin baik juga kinerja dari suatu organisasi.

**Kata kunci:** Komplain, Kinerja, Google Review, RSUD Kota Bogor

## The Effect of Using Google Reviews on Individual Behavior on Organizational Performance

(Case: Handling Complaints Through Google Reviews at Bogor City Hospital)

### ABSTRACT

*Complaints are complaints, complaints or submissions of dissatisfaction with the services or products obtained. However, complaints are also one way to improve individual and organizational performance. Google Reviews is one of the features in Google Maps to accommodate positive and negative reviews from visitors or customers of a location. Complaints and Google Reviews often accompany each other in the current big data era. This is due to advances in technology and digital internet. This study aims to determine the extent to which complaints through Google Review Bogor City Hospital influence individual behaviour on performance in the organization. This study uses a descriptive analysis method with case studies of the phenomenon of improving individual behaviour in RSUD KOTA BOGOR which is based on public complaints originating from Google Reviews and the results of the research show that improvements to the internal organization carried out with an evaluation as a result of Google reviews will certainly directly influence the behaviour of individual performance in the organization. The better the response made to each complaint obtained, the better the performance of an organization.*

**Keyword:** Complaints, Performance, Google Reviews, Bogor City Hospital

## **PENDAHULUAN**

Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya manusia sebagai sebagai warga masyarakat yang tidak bisa hidup sendiri atau mampu memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri. Meskipun orang tersebut memiliki kedudukan dan kekayaan, pasti akan membutuhkan manusia lainnya. Maka dalam memenuhi kebutuhan hidupnya setiap manusia harus berhubungan atau berinteraksi dengan individu lainnya, yang mana setiap individu memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Dalam hubungan interaksi antar manusia tentunya manusia akan melakukan komunikasi. Dalam komunikasi dengan orang lain, individu dan orang lain akan saling mempengaruhi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai kompleks dan dengan adanya teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis. Definisi komunikasi menurut beberapa ahli seperti menurut Hovland, Jains dan Kelley, bahwa komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata- kata) dengan tujuan untuk membentuk perilaku orang- orang lainnya (khalayak). Secara umum komunikasi diartikan proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain- lain.

Dalam perkembangan di bidang teknologi dan telekomunikasi telah mendukung kemajuan teknologi internet dalam telepon genggam (handphone). Hal ini membuat komunikasi semakin mendapatkan akses yang sangat mudah dilakukan oleh manusia. Semakin banyak manusia saling mempunyai kebutuhan pada jasa dan produk orang lain maka penggunaan teknologi handphone yang berbasis teknologi internet semakin tinggi tingkat penggunaannya. Hal tersebut berdampak pada situs maupun fitur-fitur media komunikasi di handphone yang bermunculan untuk mendukung kebutuhan komunikasi manusia yang semakin luas. Salah satu situs yang banyak digunakan di internet adalah Google yang berfungsi sebagai mesin pencari atau search engine di internet. Bahkan tidak sampai berhenti disitu, Google yang merupakan perusahaan mesin pencari yang didirikan pada tahun 1998 oleh Sergey Brin dan Larry Page, telah membuat fitur google review yang ada pada aplikasi google maps. Google review merupakan salah satu fitur yang dibuat oleh Google untuk semua alamat atau lokasi yang tercantum di dalam Peta Google (Google Maps). Google review akan muncul pada saat pengguna mencari alamat atau lokasi yang dituju. Biasanya ketika seseorang mencari lokasi yang akan dituju, ulasan berbentuk bintang ataupun kata akan muncul dan kita dapat melihat apakah orang-orang yang berkunjung ke suatu tempat tersebut memberikan ulasan yang baik atau buruk terhadap layanan yang yang diberikan di tempat tersebut. Jika kebutuhan manusia itu termasuk kebutuhan pada jasa pelayanan dan produk suatu tempat, maka Google Review dapat bermanfaat baik maupun buruk untuk bisa memberikan pengaruh kepada orang tersebut.

Seperti kasus pada penelitian yang penulis ketahui dan dianggap memiliki kemiripan State of the art) terkait penggunaan Google review yang saat ini dibahas yaitu penelitian dalam artikel yang berjudul Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata yang ditulis oleh Fathia Uqimul Haq, Heryadi Rachmat tahun 2020. Penelitian yang telah dilakukan tersebut menjadi Pustaka acuan dalam yang penulisan artikel penelitian ini. Dengan pertimbangan data yang dimiliki mutakhir, relevan dan asli (Pustaka Primer) yang telah dipublikasikan pada Jurnal Tornare yang berkaitan dengan Bidang Studi Pariwisata Indonesia Berkelanjutan. Diterbitkan secara berkala oleh Program Studi Pariwisata Berkelanjutan, Sekolah Pascasarjana Universitas Padjajaran.

Dengan adanya penelitian Penggunaan Google Review di RSUD Kota Bogor terkait pengaruhnya terhadap kinerja organisasi maka dapat diketahui Gap analysis atau pernyataan kesenjangan atau kebaruan atau novelty berdasarkan state of the art yaitu dari sisi pentingnya riset review atas pelayanan di RSUD Kota Bogor dapat melakukan evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya seperti pengambilan keputusan oleh pimpinan untuk proses atau prosedur penanganan komplain yang diterima untuk meningkatkan kinerja dalam organisasi. Serta kebaruan atau keunikan riset ini dari riset yang sebelumnya adalah penentuan lokasi riset RSUD Kota Bogor yang merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah. Dari ketentuan penelitian ini penulis mempunyai hipotesis bahwa semakin baik tanggapan yang dilakukan pada setiap komplainan yang didapat, maka semakin baik juga kinerja dari suatu organisasi.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana penggunaan Google Review dalam mengulas dan memberikan penilaian berupa teks dan foto pada suatu tempat dapat memberikan pengaruh pada kinerja individu dan organisasi di tempat tersebut?” Tujuan yang dicapai pada penelitian ini adalah dapat mengetahui aspek penting dari Google Review di era big data saat ini yang bisa mengumpulkan jejak- jejak ulasan seperti komplainan pengguna jasa layanan RSUD Kota Bogor. Perlu kita sadari bahwa saat ini penggunaan teknologi khususnya telepon genggam (handphone) sudah canggih dan umum digunakan oleh setiap orang dari usia remaja bahkan orang tua dan dari kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas. Dengan adanya fitur Google Review maka secara otomatis setiap orang dapat dengan mudah memberikan ulasan suatu layanan tempat. Dampaknya ulasan tersebut dapat mempengaruhi keputusan orang lain yang berniat menggunakan layanan jasa maupun produk di tempat tersebut.

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yaitu memudahkan pihak individu maupun organisasi dalam mendapatkan petunjuk guna menangani komplain yang dilakukan pengguna jasa. Serta evaluasi kinerja dari individu maupun organisasi ke arah yang lebih baik untuk bisa menjaga kualitas layanan.

Sebagai upaya untuk menghindari pembahasan yang melebar dalam penelitian ini terdapat beberapa Batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang dipakai untuk klasifikasi hanya data review pengguna jasa layanan RSUD Kota Bogor.
2. Regional daerah data review yang diambil berasal dari negara Indonesia dan menggunakan Bahasa Indonesia.
3. Rentang waktu review diambil mulai dari tanggal 11 November 2022 sampai dengan 15 Desember 2022.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan studi kasus. Yang mana metode penelitian studi kasus ini meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada didalam masyarakat yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, keadaan, dan interaksi yang terjadi. Dalam penelitian ini, studi kasus yang diambil adalah fenomena perbaikan perilaku individu di RSUD KOTA BOGOR yang basisnya dari keluhan-keluhan masyarakat yang berasal dari Google Review.

Penelitian ini menggunakan Literature Review mengkaji suatu pengetahuan, gagasan, atau temuan kemudian membandingkan secara teoritis dari data yang diperoleh sebagai hasil penelitian tertentu. Analisis dalam penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu data yang telah dikumpulkan, disimpulkan dan dijelaskan kembali dalam bentuk uraian yang mudah dipahami oleh pembaca.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

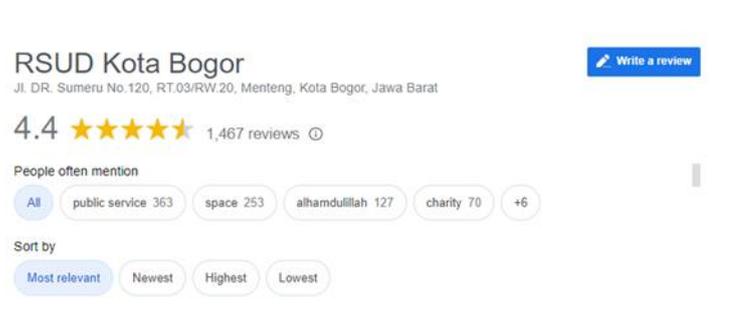
Tren google diraih melalui banyaknya pengguna yang mencari sesuatu di laman pencari googlenya. Ulasan daring menjadi salah satu pendukung tren google yang tersedia di laman Google (Gawlik, Karbaria, & Kaur, 2011). Selain berupa pemberian nilai 1-5 yang akan dikemas dalam bintang, Google review juga memiliki ulasan berupa kalimat dan foto yang dapat dibagikan gratis dari pengunjung. Hal ini menjadi penting lantaran sebuah tempat memiliki reputasi daring yang dapat dilihat kapan saja dan di mana saja.

Google Review hadir sebagai salah satu platform di era big data yang yang menjadi sumber data dari pengguna. Dalam bidang kesehatan, google review termasuk dalam UGC data yakni pengguna atau manusia yang mengoperasikan teknologi hingga membuat data itu sendiri berupa data tekstual daring dan data foto daring; data alat, termasuk data GPS, mobile roaming data, Bluetooth data seperti transaksi data situs, laman situs, data pemesanan daring, dan lain-lain (Li, Xu, & Tang, 2018).

Kepuasan pengunjung dapat dilihat dari beberapa kriteria. Lupiyoadi dalam Rosita, Marhanah, & Wahadi (2016) menjelaskan kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Kepuasan pelanggan

menjadi poin dimana seseorang mengulas sebuah tempat. Kualitas pelayanan juga dapat menjadi faktor seseorang mengulas sebuah tempat.

Sejak diresmikan oleh Walikota tanggal 7 Agustus 2014 dan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor. RSUD dituntut memberikan pelayanan kesehatan perorangan dan rujukan yang prima bagi warga kota bogor secara khusus dan masyarakat lain secara umum. Sebagai penyedia layanan jasa di Bidang Kesehatan, RSUD sebagai Rumah Sakit Umum Daerah milik pemerintah Kota Bogor menggunakan Google Review sebagai bahan masukan untuk mendapatkan saran perbaikan ataupun masukan secara umum maupun penunjang/pasien/keluarga pasien secara khusus.



**Gambar 1.** Data masukan masyarakat di Google Review per tanggal 15 Desember 2022

Sumber: <https://www.google.com/search?q=rsud+kota+bogor>

Selain Google Review saluran penerimaan complain juga terima lewat Kotak Kritik Saran, Bitly Survei Kepuasan, Costumer Service, Form Aduan di Website Resmi RSUD Kota Bogor, dan lewat platform media social resmi RSUD.

Adanya Kritikan atau keberatan yang disampaikan secara tertulis dari pihak eksternal maupun pihak internal rumah sakit mengenai kinerja rumah sakit melalui media cetak maupun media elektronik ini merupakan suatu upaya yang dilakukan RSUD Kota Bogor agar supaya pelayanan terhadap pasien & pengunjung di rumah sakit dilakukan secara tepat. Sehingga terlaksana pelayanan kesehatan yang memuaskan dan terjalin komunikasi yang baik antara SDM yang ada di rumah sakit dengan pasien dan pengunjung rumah sakit.

Dalam contoh kasus terdapatnya komplainan terhadap jasa pelayanan Perawat yang ada di RSUD Kota Bogor yang dilakukan melalui fitur Google Review dampaknya bisa memberikan manfaat. Sebab hal itu secara tidak langsung dapat menjadi indikator evaluasi yang diberikan oleh pihak eksternal dalam hal ini pengguna maupun pengunjung suatu tempat. Selanjutnya indikator penilaian tersebut

ditindaklanjuti dengan langkah perbaikan kinerja dalam organisasi untuk bisa meningkatkan pelayanan maupun produktifitas agar tujuannya bisa meraih kepercayaan dan tingkat kepuasan pengguna jasa dan produk suatu lembaga maupun organisasi.

Setiap komplain yang terjadi akan dijadikan acuan untuk perbaikan, baik dari sisi SDM maupun Sistem. Adapun prosedur atas komplain pengunjung/pasien RSUD Kota Bogor adalah sebagai berikut.

- 1.1 Petugas Humas menerima komplain dari pasien/pengunjung melalui media televisi, media sosial internet dan media website internet.
- 1.2 Petugas Humas meminta arahan kepada Sub Koordinator Humas untuk memberikan jawaban secara tertulis berupa klarifikasi medis atau non medis pada hari yang sama.
- 1.3 Komplain yang bersifat medis, akan disampaikan kepada Bidang Pelayanan Medis kemudian akan dirapatkan di Komite Medik (jika perlu) untuk memberikan solusi/masukan dan penjelasannya.
- 1.4 Komplain yang tidak bersifat medis, akan diatasi oleh Petugas Humas dengan pihak yang terkait berdasarkan paling lambat 2x24jam.
- 1.5 Petugas Humas membuat Nota Dinas tanggapan tertulis untuk jawaban atau klarifikasi komplain yang selanjutnya di disposisi oleh direktur.
- 1.6 Jika solusi/masukan sudah ada, Petugas Humas akan menyampaikan solusi/masukan sebagai jawaban resmi dari pihak terkait dengan mengundang pasien/pengunjung di ruang tamu Humas RSUD Kota Bogor.
- 1.7 Semua komplain yang terjadi akan dilaporkan ke Kepala Bidang Pengembangan Bisnis dan Pengendalian Mutu, untuk direkap menjadi laporan bulanan kepada Direktur RSUD Kota Bogor.

Perbaikan terhadap internal organisasi yang dilakukan dengan adanya evaluasi akibat Google review tentu secara langsung akan mempengaruhi perilaku kinerja individu di organisasi tersebut. Dikarenakan individu di organisasi maupun lembaga yang mendapatkan komplain, tentu perlu dilakukan improvement dalam kinerjanya oleh Manajemen SDM organisasi atau lembaga tersebut. Agar di waktu kedepannya tidak terjadi konflik maupun komplain yang mungkin dapat terjadi Kembali. Sebab komplain atau keluhan yang diberikan oleh pengguna jasa maupun produk dapat merugikan pihak organisasi atau lembaga. Sehingga tentu akan berdampak pada citra organisasi, perusahaan atau lembaga tersebut. Hingga akhirnya menimbulkan berbagai macam dampak kerugian seperti resiko kerugian finansial, resiko kerugian operasional, resiko kerugian reputasional dan resiko kerugian strategik.

## **SIMPULAN**

Google Review hadir sebagai salah satu platform di era big data yang menjadi sumber data dari pengguna. Dan google review menjadi salah satu media elektronik yang kini umum digunakan untuk menunjukkan penilaian kepuasan pelanggan. RSUD Kota Bogor menggunakan Google Review sebagai bahan masukan untuk mendapatkan saran perbaikan ataupun masukan secara umum maupun penungjung/pasien/keluarga pasien secara khusus. Dalam contoh kasus terdapatnya komplainan terhadap jasa pelayanan Perawat yang ada di RSUD Kota Bogor yang dilakukan melalui fitur Google Review dampaknya bisa memberikan manfaat. Perbaikan terhadap internal organisasi yang dilakukan dengan adanya evaluasi akibat Google review tentu secara langsung akan mempengaruhi perilaku kinerja individu di organisasi tersebut. Semakin baik tanggapan yang dilakukan pada setiap komplainan yang didapat, maka semakin baik juga kinerja dari suatu organisasi..

## **REFERENSI**

- Gani, N. A., Utama, R. E., Jaharuddin, & Andry, P. (2021). Perilaku Organisasi (Issue May). <https://www.researchgate.net/publication/351880570>
- Gawlik, E., Karbaria, H., & Kaur, S. (2011, Desember 15). Article. Diambil kembali dari Research Gate:  
[https://www.researchgate.net/profile/HardikKabaria/publication/26520122Predictingtourism\\_trends\\_with\\_Google\\_Insights/links/54e4a5b00cf276cec171d803/Predictingtourism-trends-with-Google-Insights.pdf](https://www.researchgate.net/profile/HardikKabaria/publication/26520122Predictingtourism_trends_with_Google_Insights/links/54e4a5b00cf276cec171d803/Predictingtourism-trends-with-Google-Insights.pdf).
- Li, J., Xu, L., & Tang, L. (2018, April 10). Big Data in Tourism Research : a literature review. *Tourism Management*(68), 301-323.
- Rianto, R. D., & Susilowati, E. (2014). Perilaku Organisasi: Konsep dan Implementasi
- Rosita, Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61-72
- Rosmaniah, Siti Maliah. Tjutju Yuniarsih. Janah Sojanah (2022). Perilaku Kelompok dan Organisasi Studi Kasus di Unit Pelaksana Teknis Islamic Tutorial Center Universitas Pendidikan Indonesia. *JURNAL PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN* Vol. 7 No. 2, Juli 2022, Hal. 251-272.
- Uqimul Haq, Fathia. Heryadi Rachmat (2020). PENGGUNAAN GOOGLE REVIEW SEBAGAI PENILAIAN KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM PARIWISATA. *Journal of Sustainable Tourism Research* Vol. 2, No. 1, Januari 2020: 10 – 12.